

## PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL DAN *BURNOUT* TERHADAP KINERJA PERAWAT RAWAT INAP RSUP SANGLAH

Nyoman Adinda Adnyaswari<sup>1</sup>  
I Gusti Ayu Dewi Adnyani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
email: adindaegi14@yahoo.com

### ABSTRAK

Studi ini bertujuan mengetahui pengaruh dukungan sosial dan *burnout* terhadap kinerja perawat pada bidang rawat inap (Studi pada RSUP Sanglah Denpasar). Penelitian ini dilakukan di RSUP Sanglah Denpasar yang bergerak dibidang jasa kesehatan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 107 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 responden dengan menggunakan metode *slovin*. Hasil analisis dapat diketahui bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar. Semakin tinggi *burnout* maka kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar. Semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar akan mengalami peningkatan. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap *burnout* perawat RSUP Sanglah Denpasar. Semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka semakin baik *burnout* perawat RSUP Sanglah Denpasar.

**Kata kunci :** dukungan sosial, *burnout*, kinerja

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of social support and burnout on the performance of nurses in the field of hospitalization (Studies in Sanglah Hospital in Denpasar). This research was conducted at Dr Sanglah engaged in health services by using multiple linear regression analysis. The population in this research were 107 respondents. The sample used in this study is as much as 84 respondents using methods slovin. Results of the analysis showed that burnout negatively affect the performance of nurses Sanglah Hospital in Denpasar. The higher the performance of nurse burnout then Sanglah Hospital. Social support positive effect on the performance of nurses Sanglah Hospital in Denpasar. The higher the social support, but given the performance Sanglah Hospital nurses will increase. Social support positively affects Sanglah Hospital nurse burnout. The higher the social support that is given the better the burnout of nurses Sanglah Hospital in Denpasar.*

**Keywords:** social support, burnout, performance

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dan tempat penyelenggaraan upaya kesehatan berusaha untuk meningkatkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Claude *et al.*, 2013). Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan, kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemeliharaan kesehatan (*rehabilitative*). Menyadari hal ini rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan harus benar-benar memperhatikan akan pentingnya pelayanan kesehatan terhadap pasien yang bertumpu pada sumber daya manusia (Melisa, 2014). Upaya untuk memelihara dan menjaga kesehatan pegawai pun senantiasa dilakukan oleh rumah sakit, mengingat pegawai merupakan sumber daya yang penting untuk kelangsungan suatu rumah sakit (Pratiwi, 2010).

Perawat merupakan salah satu komponen dalam pelayanan di rumah sakit dan menjadi tolak ukur yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat selalu dituntut profesionalismenya dalam menjalankan tugas keperawatan (Lailani, 2012). Peran perawat telah meluas sampai aspek psikososial pasien dan memandang pasien memiliki kebutuhan fisiologis, psikologis, sosial, dan spiritual (Hadjam, 2001). Hasil penelitian yang dilakukan Pratopo (2001) mendefinisikan perawat adalah orang yang merawat, memelihara, dan menjaga orang yang membutuhkan karena sakit. Muhammad (2009) juga mendefinisikan perawat sebagai tenaga profesional di bidang perawatan kesehatan yang terlibat dalam kegiatan perawatan. Perawat juga dapat dilihat dalam riset medis dalam

berbagai jenis perawatan serta menjalankan banyak fungsi non klinis yang diperlukan untuk perawatan kesehatan.

Andriani (2004) mengungkapkan tugas utama perawat dalam membantu kesembuhan pasien, memulihkan kondisi kesehatan bahkan menyelamatkan pasien dari kematian menjadikan profesi perawat sangat rentan mengalami stres kerja, sedangkan tugas pokok perawat pelaksanaan bagian rawat inap yaitu melaksanakan pengkajian perawatan, melaksanakan analisis data untuk merumuskan diagnosis keperawatan, merencanakan dan melaksanakan evaluasi keperawatan sederhana pada individu, melaksanakan pendokumentasian askep, melaksanakan sistem kerja yang terbagi dua atau tiga waktu setiap harinya, melaksanakan tugas siaga *on call* di rumah sakit, memelihara peralatan keperawatan dan medis agar selalu dalam keadaan siap pakai, melakukan *pre* serta *post conference* dan serah terima pasien pada saat pergantian dinas, mengikuti pertemuan berkala yang diadakan oleh kepala ruang, dan melakukan *dropping* pasien. Tugas-tugas yang begitu banyak serta monoton menjadi stresor bagi perawat, terkadang perawat juga harus berhadapan dengan sikap pasien yang emosional (Almasitoh, 2011).

Rumah sakit umum Sanglah yang didirikan pada tahun 1956 merupakan organisasi sosial yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Jumlah perawat bidang rawat inap yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum di RSUP Sanglah Denpasar berjumlah sebanyak 107 orang. RSUP Sanglah Denpasar dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang

memanfaatkannya. Keperawatan merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut karena selama 24 jam perawat berada di sekitar pasien dan bertanggung jawab terhadap pelayanan perawatan pasien.

Stres kerja terjadi ketika ada ketidakseimbangan antara tuntutan dengan sumber daya atau kemampuan yang dimiliki perawat untuk memenuhinya (Jonathan and Ronald. 2006). Perawat yang mengalami stres akan selalu diliputi perasaan cemas, tegang, mudah tersinggung dan frustrasi serta adanya keluhan psikosomatis. Tugas perawat yang kompleks dan ideal dapat menjadi beban berat dalam menjalankan tugas keperawatannya dan berpeluang untuk terjadi stress (Pangastiti, 2011).

Kinerja (*job performance*) berarti hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika (Sedarmayanti, 2007:21). Kinerja seorang berperan penting bagi suatu organisasi, karena kinerja setiap orang merupakan sumbangan bagi tercapainya kinerja setiap fungsi organisasi dan pada gilirannya kinerja fungsi-fungsi organisasi memberi sumbangan terhadap pencapaian kinerja organisasi (Pratiwi dan Tri, 2010). Rendahnya kinerja perawat dalam suatu organisasi dapat menyebabkan terhambatnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Anja *et al.*, 2008). Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan dukungan sosial dan tingkat stress atau kejenuhan kerja (*burnout*) yang

mengakibatkan keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu menjadi menurun (Sulis and Anisah, 2011).

Kinerja perawat adalah sesuatu yang dapat dirasakan oleh para pasien, apabila kinerja buruk maka menyebabkan penurunan mutu pelayanan (Melisa, 2014). Kejenuhan kerja menjadi suatu masalah bagi organisasi apabila mengakibatkan kinerja menurun, selain kinerja yang menurun produktivitas juga menurun (Sulis and Anisah, 2011). Keadaan jenuh seringkali membuat pikiran kita menjadi terasa penuh dan mulai kehilangan rasional, hal ini dapat menyebabkan kewalahan dengan pekerjaan dan akhirnya menyebabkan kelelahan mental dan emosional, kemudian mulai kehilangan minat terhadap pekerjaan dan motivasi menurun, pada akhirnya kualitas kerja dan kualitas hidup ikut menurun (Valentina *et al.*, 2011).

Kinerja perawat bidang rawat inap yang ditemui pada RS. Sanglah seperti tidak adanya inisiatif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, kurangnya kemampuan dan kesungguhan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga terlihatnya malas dan monoton. Robbins (2008:40) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki kinerja yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Perilaku positif karyawan akan mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik (Salwa *et al.*, 2011).

Stres dalam kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu (Robbins,

2004). Stres yang berkepanjangan dapat memperburuk kondisi emosional, fisik, dan mental perawat, yang kemudian dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental karena terkurasnya energi untuk menghadapi stres yang terus-menerus. Stres kerja yang terjadi secara terus-menerus dan dengan intensitas yang tinggi dapat menyebabkan terjadinya *burnout*. Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberg, seorang ahli psikologi klinis pada tahun 1974. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eviaty (2005) menunjukkan hasil bahwa profesi bidang kesehatan dan pekerja sosial menempati urutan pertama yang paling banyak mengalami *burnout*, yaitu sekitar 43%. di antara profesi di bidang kesehatan, perawat memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dibandingkan dokter dan apoteker.

Permasalahan yang terjadi pada perawat bidang rawat inap di RSUP Sanglah Denpasar mengenai *burnout*. Perawat sering merasa ketakutan untuk kembali bekerja karena beban kerja yang berat, sehingga menciptakan rasa mudah marah dan tersinggung, merasa depresi menghadapi pekerjaan karena sering merasa gagal dalam bekerja dan sering merasa pasien bukan prioritas dalam bekerja. Pekerja yang mengalami *burnout* menjadi berkurang energi dan ketertarikannya pada pekerjaan (Pedro *et al.*, 2012). Pekerja mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan merasa bosan. Pekerja menemukan kesalahan pada berbagai aspek, yakni lingkungan kerja mereka, hubungan dengan rekan kerja, dan bereaksi secara negatif terhadap saran yang ditunjukkan pada mereka (Schultz & Schultz, 2002). Ema (2004) mengungkapkan *burnout* berdampak bagi individu, orang lain, dan organisasi.

Perawat dituntut untuk mampu menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi, tuntutan itu karena pekerjaan yang bersifat *human service* atau bidang pekerjaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan ketrampilan yang tinggi, sehingga bila tidak mampu beradaptasi akan sulit melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi sehingga menimbulkan kejenuhan kerja (*burnout*). Akibat dari kejenuhan kerja (*burnout*) itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, dan produktivitas yang rendah. Munculnya kejenuhan kerja berakibat kerugian di pihak pekerja maupun perusahaan. Beban kerja dan kejenuhan kerja pada diri perawat akan menurunkan kualitas kerja perawat sehingga menimbulkan kinerja yang rendah.

Menurut Sarafino (2002), kehadiran pasangan dan *feedback positive* yang diberikan oleh atasan merupakan bagian dari jenis-jenis dukungan sosial. Dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan lainnya yang diterima dari orang lain atau kelompok. Dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya (Lempi, 2009). Tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu. Menurut Andarika (2004) mengatakan bahwa dukungan sosial berhubungan secara langsung dengan *burnout*. Semakin tinggi dukungan sosial dari keluarga dan orang terdekat, maka semakin rendah *burnout*. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Andarika (2004) mengatakan bahwa

ketiadaan dukungan sosial terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan.

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga. Jonathan and Ronald (2006) mengatakan bahwa ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Shamila dan Sohail (2013) sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan. Seorang perawat yang bekerja di rumah sakit diharapkan mendapat dukungan sosial baik dari atasan, teman sekerja, maupun keluarga.

Bentuk dukungan sosial yang terpenting yang harus diberikan kepada perawat yaitu dukungan informatif dan dukungan penghargaan. Contoh dari dukungan *informative* misalnya memberikan informasi bila terdapat alat kesehatan baru dan informasi tentang jenis penyakit baru serta cara menanganinya di rumah sakit tersebut. Contoh dari dukungan penghargaan yaitu memberikan *rewards* bila seorang perawat sudah menjalankan tugasnya dengan sangat baik tanpa ada komplain dari pasien dan memberikan semangat dari sesama teman kerja maupun atasan.

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah dijabarkan, didukung dengan karya ilmiah dan teori tujuan dari karya ilmiah ini yang hendak dicapai adalah 1) untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja perawat di RSUP



Sanglah Denpasar, 2) untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kinerja perawat di RSUP Sanglah Denpasar, 3) untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap *bornout* perawat di RSUP Sanglah Denpasar.

Kinerja merupakan salah satu alat ukur kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Kinerja dari karyawan yang meningkat dapat dipastikan akan mempengaruhi pendapatan, yaitu pendapatan dari perusahaan juga pasti meningkat (Handoko, 2006: 43). Peningkatan kinerja karyawan bisa dilakukan dari berbagai sisi. Kinerja itu sendiri ialah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009:5). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seseorang dalam mencapai tujuan perusahaan dalam waktu yang sudah ditentukan seperti apa yang telah disepakati sebelumnya.

Boris (2013) mengatakan melalui standar kinerja yang ditetapkan perusahaan dapat menilai peringkat kinerja dari karyawan dan karyawan juga dapat melihat sampai berapa persen dia dapat mencapai standar kinerja dari perusahaan. Menurut Wirawan (2009:66) standar kinerja adalah tolak ukur minimal kinerja yang dicapai karyawan secara individu atau kelompok pada semua indikator kerjanya. Definisi ini adalah dimana jika prestasi yang dicapai karyawan berada dibawah dari standar kinerja maka kinerja karyawan tersebut tidak dapat diterima atau gagal. Kinerja karyawan berada diposisi tengah atau diatas standar minimal kinerja maka karyawan tersebut dinyatakan layak dan berhasil.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai kinerja pegawainya. Hasil penilaian dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja pegawainya karena kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Mangkunegara, 2009: 9). Subha *et al.* (2008), menyatakan bahwa penilaian dan pengukuran kinerja dilaksanakan agar dapat mengetahui prestasi yang diraih oleh karyawan yang dilakukan secara berkala oleh pimpinan guna mengetahui perilaku dan hasil kinerja yang dicapai karyawan.

Menurut Manullang (2004: 20) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu 1) faktor personal/individual meliputi pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu, 2) faktor kepemimpinan meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*, 3) faktor tim meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim, 4) faktor sistem meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi, 5) Faktor kontekstual (situasional) meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Dukungan sosial awalnya didefinisikan berdasarkan pada banyaknya kehadiran individu yang memberikan dukungan sosial. Definisi ini berkembang sehingga definisi dukungan sosial tidak hanya meliputi banyaknya teman yang

menyediakan dukungan sosial, tetapi termasuk juga kepuasan terhadap dukungan yang diberikan (Odgen, 2004). Menurut penelitian dari Purba (2006), dukungan sosial adalah suatu hubungan yang didalamnya terkandung pemberian bantuan dan dukungan yang memiliki nilai khusus.

Menurut Karanina (2005) mendefinisikan dukungan sosial sebagai suatu bentuk bantuan yang terdiri dari berbagai tipe yaitu dukungan emosional, dukungan penilaian, dukungan informasi, dan dukungan instrumental dan tersedia dari anggota jaringan sosial. Menurut Taylor (2009) menyatakan dukungan sosial dibagi kedalam 4 bentuk, yaitu 1) dukungan instrumental (*tangible or instrumental support*), 2) dukungan emosional (*emotional support*), 3) dukungan informative (*informational support*), 4) dukungan penghargaan (*esteem support*).

*Burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya (Papalia, 2007). Menurut Baron dan Greenberg (2003) terdapat dua faktor penyebab yang menimbulkan terjadinya *burnout*, yaitu faktor eksternal/lingkungan kerja, yaitu kondisi pekerjaan yang buruk, kurang adanya promosi jabatan, prosedur aturan yang kaku, dan tuntutan pekerjaan, gaya kepemimpinan, dan faktor internal, yaitu usia, jenis kelamin, harga diri, dan kepribadian. Menurut Pines dan Aronson (2001) ciri-ciri umum *burnout*, yaitu 1) sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, rasa letih yang kronis, 2) kelelahan emosi dicirikan seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan, tidak berdaya, 3) kelelahan mental

dicirikan seperti acuh tak acuh pada lingkungan, sikap negatif terhadap orang lain, konsep diri yang rendah, putus asa dengan jalan hidup, merasa tidak berharga.

McClelland (1961) memberi ciri-ciri yang ada pada individu yang mempunyai motivasi berprestasi/ pencapaian yang tinggi, yaitu a) suka membuat kerja yang berkaitan dengan prestasi, b) suka mengambil risiko yang sederhana, c) lebih suka membuat kerja yang mana individu itu bertanggungjawab bagi keberhasilan kerja itu, d) suka mendapat kemudahan tentang kinerja, e) lebih mementingkan masa depan daripada masa sekarang dan masa yang telah lalu, dan f) tabah apabila menemui kegagalan atau stress dalam bekerja. Sifat-sifat tersebut dikatakan sebagai puncak yang membedakan seseorang. Seorang individu lebih berhasil daripada individu yang lain karena mereka mempunyai keinginan pencapaian yang lebih tinggi. Keinginan ini memberi mereka motivasi untuk bekerja dengan lebih tekun untuk menghindari depresi dan kegagalan (McClelland *et al.*, 1961).

Perawat sebagai profesi yang bergerak di bidang *human service* selalu dituntut untuk beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi didalam lingkungan pekerjaannya. Agustin (2010) menyatakan dukungan sosial yang cukup bermakna mampu meningkatkan kinerja karyawan. Johana *et al.* (2007) menjelaskan adanya dukungan sosial dari atasan akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, ini dibuktikan oleh Jonathan dan Ronald (2006) adanya dukungan sosial yang positif dari keluarga akan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan.

H<sub>1</sub> : Dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

Kejenuhan kerja (*Burnout*) adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop oleh situasi kerja yang sangat menentukan kinerja seseorang (Sulis and Anisah, 2011). Aaron (2015) mengatakan hal yang sama semakin tingginya kejenuhan kerja (*Burnout*) pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi kinerja mereka. Syed (2014) membuktikan kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum sehingga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

H<sub>2</sub> : *Burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja.

Perawat sebagai profesi yang bergerak di bidang *human service* selalu dituntut untuk beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi di dalam lingkungan pekerjaannya (Arnold *et al.*, 2008). Seorang perawat yang memiliki dukungan sosial sehingga bisa memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan tersebut akan sangat jauh untuk mengalami *burnout* (Gonul and Gokce, 2014). Dukungan sosial berperan penting bagi perawat dalam kondisi seperti ini dalam hal mengatasi *burnout*. Penelitian yang dilakukan Purba dkk. (2007) menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap *burnout*.

H<sub>3</sub> : Dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*.

## **METODE PENELITIAN**

Karya ilmiah ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji korelasi 3 variabel yaitu kejenuhan kerja (*burnout*), kinerja, dan dukungan sosial yang memfokuskan lokasi studi di RSUP Sanglah Denpasar dipilih sebagai lokasi penelitian karena rumah sakit yang terbesar di Provinsi Bali ini memerlukan banyak perawat yang terampil. Alasan lainnya karena hasil dari observasi yang penulis lakukan

menunjukkan bahwa jika seorang perawat tidak mendapat dukungan sosial, maka mereka akan mengalami *burnout*, dan akan berdampak juga terhadap kinerjanya dalam merawat pasien. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah dukungan sosial, *burnout*, dan kinerja pada perawat di RSUP Sanglah Denpasar. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah perawat kesehatan bagian rawat inap di RSUP Sanglah Denpasar yang berjumlah 107 perawat. \

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat kesehatan bagian rawat inap di RSUP Sanglah Denpasar yang berjumlah 107 perawat . Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Sampel hendaknya mewakili populasi yang jumlahnya lebih kecil dari populasi akan tetapi menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi bila pemilihannya dengan pendekatan yang tepat (Sugiyono, 2013). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 orang perawat kesehatan bagian rawat inap yang dihitung melalui rumus *Slovin*. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *Proportionate Random Sampling* karena anggota populasi bersifat homogen sehingga dapat mewakili seluruh populasi yang ada

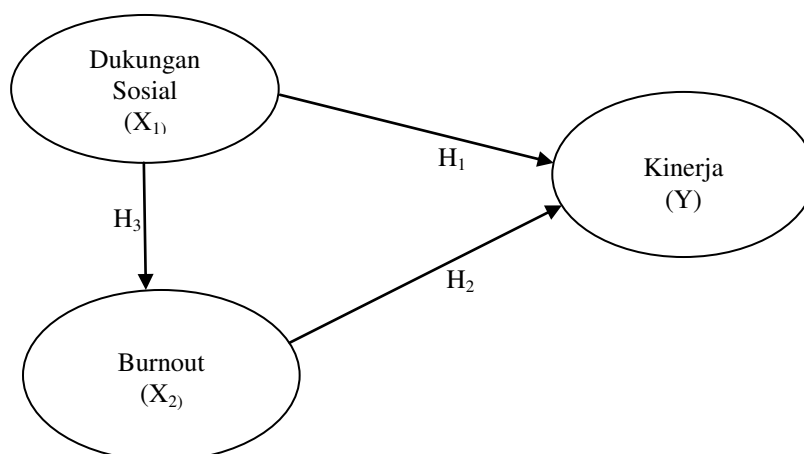
Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk penjelasan-penjelasan atau uraian yang tidak diangkakan. Data kualitatif yang dipergunakan seperti teori-teori yang mendukung

penelitian. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka dan dihitung dengan satuan hitung (Sugiyono, 2013). Data kuantitatif yang dipergunakan seperti adalah data tanggapan responden terhadap kuisioner yang diberikan, jumlah populasi dan sampel responden. Sumber data untuk mendukung studi ini seperti sumber data primer dan sekunder. Data primer melalui data yang dikumpulkan dari tangan pertama, catatan dan dipergunakan langsung dari pendapat perawat RSUP Sanglah Denpasar, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya oleh peneliti, data ini didapatkan dengan observasi dan pemberian kuesioner. Data sekunder diperoleh dari tempat objek penelitian dalam bentuk jadi untuk pendukung karya ilmiah ini melalui sejarah, struktur organisasi RSUP Sanglah Denpasar.

Variabel bebas adalah dukungan sosial ( $X_1$ ), *burnout* ( $X_2$ ), dan variabel terikat adalah kinerja ( $Y$ ). Dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan lainnya yang diterima dari orang lain atau kelompok. Dukungan sosial adalah suatu hubungan yang didalamnya terkandung pemberian bantuan dan dukungan yang memiliki nilai khusus. *Burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya. Kinerja merupakan salah satu alat ukur kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Ketika kinerja dari karyawan meningkat maka bisa dipastikan pendapatan dari perusahaan juga pasti meningkat. Kinerja itu sendiri adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dengan melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden yang terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Studi pustaka adalah metode pengumpulan data sekunder yang bersumber pada buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Metode kuisioner melalui pertanyaan terstruktur yang telah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden yang telah dipilih dan dipergunakan untuk memperoleh data konsumen atau responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2013 : 277) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



**Gambar 1. Diagram Jalur Penelitian**

*Sumber : data diolah, 2016*



## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik responden merupakan data responden yang dikumpulkan untuk mengetahui profil responden penelitian. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap perawat Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar, dapat diketahui gambaran tentang karakteristik responden yang meliputi tiga aspek yaitu umur, jenis kelamin, dan lama bekerja.

Responden menurut umur pada Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 26 – 35 tahun dengan persentase yaitu 36,9 persen. Persentase terkecil yaitu 9,5 persen dengan jumlah responden sebanyak 8 orang yang berumur 46-55 tahun. Artinya bahwa, karyawan Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar rata-rata berumur 26-35 tahun di mana Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar membutuhkan perawat yang energik dan tentu saja berpenampilan menarik sehingga membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan.

Responden menurut jenis kelamin pada Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 23 orang dengan persentase laki-laki sebesar 27,4 persen sedangkan perempuan sebesar 72,6 persen. Artinya sebagian perawat Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar didominasi oleh karyawan perempuan mengingat jasa keperawatan memang lebih di dominasi oleh perawat perempuan.

Menurut lama bekerja pada Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar dapat diketahui lama responden bergabung dengan RSUP Sanglah Denpasar, dimana perawat yang tergabung dengan RSUP Sanglah Denpasar selama tiga

tahun sebanyak 31 orang (36,9%). Perawat yang tergabung dengan RSUP Sanglah Denpasar dalam waktu sedikit sebanyak 9 orang (10,7%) yaitu > dari lima tahun. Artinya bahwa waktu yang ditunjukkan selama masa kerja perawat di RSUP Sanglah Denpasar ada tingkat kejenuhan dalam melaksanakan pekerjaan terlihat dari sedikitnya perawat yang bekerja lebih dari lima tahun.

Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilihat berdasarkan nilai koefisien korelasi. Berdasarkan hasil uji validitas dijelaskan bahwa masing-masing indikator variabel memiliki nilai *person correlation* lebih besar dari 0,30, maka ini berarti indikator/pertanyaan yang digunakan layak digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dilihat dari nilai *cronbach alpha*. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel > 0,6, ini berarti alat ukur tersebut akan memberikan hasil yang konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan kembali untuk meneliti obyek yang sama.

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2013 : 277) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Hasil analisis regresi linear berganda pengaruh dukungan sosial dan *burnout* terhadap kinerja karyawan ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi		t	Sig
	B	Std. Error		
(constant)	0,005	0,067		
Dukungan Sosial	0,644	0,087	7,387	0,000
<i>Burnout</i>	-0,221	0,087	-2,533	0,013
Dependen variabel	: Kinerja			
F Statistik	: 71.000			
Sig F	: 0,000			
R <sup>2</sup>	: 0,640			
Adjusted R <sup>2</sup>	: 0,631			

*Sumber:* Hasil olahan SPSS, 2016

Berdasarkan Tabel 1 dapat ditulis persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = 0,005 + 0,644 X_1 + -0,221 X_2 \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

Y = Kinerja

X<sub>1</sub> = Dukungan Sosial

X<sub>2</sub> = *Burnout*

Persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai X<sub>1</sub> sebesar 0,644, menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja perawat pada bidang rawat inap RSUP Sanglah Denpasar. Nilai X<sub>2</sub> sebesar 0,221, menunjukkan bahwa

*burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat pada bidang rawat inap RSUP Sanglah Denpasar. Nilai  $R^2$  sebesar 0,640, yang berarti bahwa sebesar 64,0 persen dukungan sosial dan *burnout* berpengaruh terhadap kinerja perawat pada bidang rawat inap RSUP Sanglah Denpasar, sedangkan sisanya sebesar 36,0 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model.

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk memastikan hasil yang diperoleh memenuhi asumsi dasar di dalam analisis regresi. Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Hasil dari uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan *software* SPSS 18.0. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria yang digunakan adalah apabila koefisien Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal. Uji normalitas yang berdistribusi normal jika taraf signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan model regresi dibuat berdistribusi normal.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi**

N	84
Kolmogorov-Smirnov Z	0,614
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,864

*Sumber:* Hasil olahan SPSS, 2016

Pengujian selanjutnya adalah uji multikolieritas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Gejala multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance*

*inflation factor* (VIF). Kriteria yang digunakan dalam penentuan ada tidaknya gejala multikolinearitas adalah nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

No	Model	Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Dukungan Sosial (M)	0,597	1,676
2	<i>Burnout</i> (X)	0,597	1,676

*Sumber:* Hasil olahan SPSS, 2016

Hasil analisis uji multikolinearitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak adanya korelasi antar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel dukungan sosial dengan *burnout*.

Uji asumsi berikutnya adalah uji heterokedastisitas. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dilakukan melalui uji *Glejser*. Kriteria yang digunakan adalah jika tidak ada satu pun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual* atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Perhitungan hasil analisis uji heteroskedastisitas pada penelitian ini akan disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji *Glejser*)**

No	Variabel	Sig.	Keterangan
1	Dukungan Sosial	0,792	Bebas Heteroskedastisitas
2	<i>Burnout</i>	0,935	Bebas Heteroskedastisitas

*Sumber:* Hasil olahan SPSS, 2016

Hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 yang berarti variabel tersebut bebas heteroskedastisitas. Hasil ini menunjukkan model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dalam penelitian ini.

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Kriteria yang digunakan dalam uji parsial adalah nilai signifikansi lebih kecil dari taraf nyata ( $\alpha = 0,05$ ). Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja perawat pada bidang rawat inap di RSUP Sanglah Denpasar. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Agustin (2010) menyatakan dukungan sosial yang cukup bermakna mampu meningkatkan kinerja karyawan secara positif. Begitupun dengan Johana *et al.* (2007) menjelaskan adanya dukungan sosial dari atasan akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,013 lebih kecil dari

0,05. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat pada RSUP Sanglah Denpasar. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aaron (2015) membuktikan semakin tingginya kejenuhan kerja (*burnout*) pada seseorang karyawan akan memberikan pengaruh negatif bagi kinerja mereka. Syed (2014) membuktikan kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum sehingga menyebabkan pengaruh negatif kinerja karyawan.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian perawat sebagai profesi yang bergerak di bidang *human service* selalu dituntut untuk beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi di dalam lingkungan pekerjaannya, *burnout* yang dialami oleh perawat berdampak negatif terhadap dukungan sosial yang dialami (Arnold *et al.*, 2008). Seorang perawat yang memiliki dukungan sosial sehingga bisa memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan tersebut akan sangat jauh untuk mengalami pengaruh negatif dari *burnout* (Gonul and Gokce, 2014).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pada pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka adapun hal-hal yang dapat disimpulkan adalah dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perawat pada bidang rawat inap RSUP Sanglah Denpasar. Artinya semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja perawat akan semakin baik. *Burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja perawat pada bidang rawat inap RSUP Sanglah Denpasar. Artinya semakin tinggi *burnout* yang dirasakan maka kinerja perawat akan semakin menurun. Dukungan

sosial memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* perawat pada bidang rawat inap RSUP Sanglah Denpasar.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka adapun saran yang dapat diberikan adalah pihak manajemen perlu memperhatikan tingkat stress meliputi *burnout* yang dialami oleh perawat, dengan membentuk suatu manajemen stress oleh pihak manajemen RSUP Sanglah Denpasar untuk mengendalikan dan menurunkan ketegangan yang muncul bersama situasi yang sulit diatasi. Strategi atau langkah-langkah dalam manajemen stress ini dengan mengatasi keluhan-keluhan dari karyawan, mengembangkan program-program yang dapat membantu karyawan mengatasi masalah seperti *konseling* pribadi, pendidikan mengenai bagaimana mengelola dan mengatasi stress dalam bekerja, inspeksi dalam mengorganisir pekerjaan dan mengendalikan waktu dalam bekerja. Langkah-langkah yang dilakukan ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam meminimalkan tingkat stress kerja karyawan sehingga mampu bekerja menjalankan komitmen perusahaan dengan baik.

Upaya peningkatan perhatian pada permasalahan yang menyebabkan *burnout* yang dialami perawat perlu dilakukan. Manajemen RSUP Sanglah dengan beban kerja yang semakin berat, mengharuskan karyawan untuk bekerja lebih keras dan membutuhkan jam kerja yang makin panjang. RSUP Sanglah Denpasar seharusnya lebih memperhatikan perawat untuk mengurangi hal tersebut, misalnya memberikan saran dan masukan mengenai pekerjaan yang akan diselesaikan, adanya dukungan positif melalui pemberian penghargaan bagi



perawat yang berprestasi sehingga mereka memiliki semangat dalam meningkatkan kinerjanya.

## REFERENSI

- Aaron, Cohen Mohamed Abedallah. 2015. The Mediating Role Of Burnout On The Relationship Of Emotional Intelligence and Self-Efficacy With OCB and Performance. *Journal Management Research Review*, 38(1):2-28.
- Agustin, Handayani. 2010. Hubungan Kepuasan Kerja dan Dukungan Sosial dengan Persepsi Perubahan Organisasi. *Jurnal Insan*, 12(3):127-137.
- Anja, Van den Broeck., Maarten Vansteenkiste., Hans De Witte., and Willy Lens. 2008. Explaining The Relationships Between Job Characteristics, Burnout, and Engagement: The Role Of Basic Psychological Need Satisfaction. *Journal Work and Stress*, 22(3):277-294.
- Arnold, B. Bakker., Hetty Van Emmerik., and Pim Van Riet. 2008. How Job Demands, Resources, and Burnout Predict Objective Performance: A Constructive Replication. *Journal Anxiety, Stress, & Coping*, 21(3):309-324.
- Boris, Popov., Marijana Miljanovic., Maja Stojakovic., and Jelena Matanovic. 2013. Work Stressors, Distress, and Burnout: The Role of Coping Strategies. *Journal Primenjena Psihologija*, 6(4):355-370.
- Claude, Fernet., Stephani'e Austin., Sarah-Genevieve Tre'panier., and Marc Dussault. 2013. How Do Job Characteristics Contribute To Burnout? Exploring The Distinct Mediating Roles Of Perceived Autonomy, Competence, and Relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(2):123-137.
- Gonul, Kaya Ozbag., and Gokce Cicek Ceyhun. 2014. The Impact of Job Characteristics on Burnout; The Mediating Role of Work Family Conflict and the Moderating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Management*, 3(3):291-309.
- Handoko, T. Hani, 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi ke 2. Yogyakarta: UGM.
- Johana, Purba., Aries Yulianto., dan Ervy Widianti. 2007. Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada Guru. *Jurnal Psikologi*, 5(1):77-87.

- Jonathan, R.B. Halbesleben., and M. Ronald Buckley. 2006. Social Comparison And Burnout: The Role Of Relative Burnout and Received Social Support. *Journal of Anxiety, Stress, and Coping*, 19(3):259-278.
- Lempi Bangun Robowo. 2009. Pengaruh Dukungan Sosial dan Faktor Kelelahan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Halim Samudra Interutama. *Jurnal Bisnis dan kewirausahaan*. 1(2): h: 1-17.
- McClelland, D. C. 1961. *The Achieving Society*. Prin-ceton, NJ: Van Nostrand.
- Mangkunegara, A. A. A.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Melisa Erdilek Karabay. 2014. Does Motivation Mediate the Job Performance and Burnout? Evidence from Turkish Banking Sector. *American International Journal of Social Science*, 3(6):98-108.
- Muhammad Shakeel Aslam. 2009. The Influence of Job Burnout on Intention to Stay in the Organization: Mediating Role of Affective Commitment. *The academy of management journal*, 40:1-12.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. 2007. *Human development (10th ed.)*. New York: McGraw Hill.
- Pedro, Torrente., Marisa Salanova., Susana Llorens., and Wilmar B. Schaufeli. 2012. Teams Make It Work: How Team Work Engagement Mediates Between Social Resources and Performance In Teams. *Journal of Psicothema*, 24(1):106-112.
- Robbins, S. P. 2004. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. (Alih Bahasa: Tim Indeks). New Jersey: Prentice Hall.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Shamila, N. Khan., and Sohail Zafar. 2013. Exploring the Causes and Consequences of Job Burnout in a Developing Country. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(5):212-227.
- Sulis, Mariyanti., and Anisah Citrawati. 2011. Burnout Pada Perawat Yang Bertugas Di Ruang Rawat Inap Dan Rawat Jalan Rsab “Harapan Kita”. *Jurnal Psikologi*, 9(2):48-59.

- Syed, Harris Laeeque. 2014. Role of Work-Family Conflict in Job Burnout: Support from the Banking Sector of Pakistan. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 40:1-12.
- Taylor, S. E. 2009. *Health Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Valentina, Hlebec., Tina Kogovsek., and Anuska Ferligoj. 2011. The influence of Social Support and Personal Networks on Doctoral Student Performance. *Journal of Metodoloski zvezki*, 8(2):157-171.